



Αθήνα, 9/9/2025

**Προς: Δίκτυα Πωλήσεων**

**Θέμα: Αναβάθμιση υπηρεσιών υποστήριξης ζημιών αυτοκινήτου**

**Αγαπητοί συνεργάτες,**

Στο πλαίσιο της καθημερινής μας συνεργασίας, αυτό που έχει αξία για εμάς είναι να είμαστε δίπλα σε εσάς και τους πελάτες με **ταχύτητα, διαφάνεια και σαφήνεια**. Με αυτό το σκεπτικό, προχωρήσαμε σε μια σειρά βελτιώσεων στη διαχείριση των αποζημιώσεων Αυτοκινήτου ώστε να γίνει η διαδικασία πιο απλή και αποτελεσματική για όλους μας.

Οι βελτιώσεις αυτές στηρίζονται σε τρεις βασικούς πυλώνες:

- Την αυτοματοποίηση των εργασιών μας,
- τη **συστηματική ανατροφοδότηση** που δίνουμε σε εσάς, τους συνεργάτες μας,
- και τη **συνεχή ενημέρωση** που λαμβάνουν οι πελάτες μας,

Από την αρχή της χρονιάς έχουμε ενεργοποιήσει **RPAs** (Robotic Process Automation) σε καίρια σημεία της διαδικασίας. Πρόκειται για τεχνολογία αυτοματοποίησης που αναλαμβάνει εργασίες, **μειώνοντας σημαντικά τον απαιτούμενο χρόνο** διαχείρισής τους. Συγκεκριμένα, το RPA εφαρμόζεται:

- στο **άνοιγμα ζημιών**, μειώνοντας τον χρόνο δημιουργίας φακέλου **στη μία ημέρα** από δύο που ίσχυε,
- στην **παραλαβή εκθέσεων πραγματογνωμόνων και εξοφλητικών αποδείξεων**,
- καθώς και στη διαχείριση **ερωτημάτων – απαντήσεων ΣΑΠ**.

Επιπλέον, έχετε τη δυνατότητα να ενημερώνεστε μέσω email από τον **επιχειρηματικό σας συνεργάτη** για την πορεία κάθε ζημιάς αυτοκινήτου πελάτη σας ή τυχόν εκκρεμότητες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της αποζημίωσης. Έτσι, έχετε μια ξεκάθαρη εικόνα και μπορείτε να δράσετε έγκαιρα όπου χρειάζεται.

Παράλληλα, **από την Τετάρτη 10 Σεπτεμβρίου εμπλουτίζουμε τη ροή ενημέρωσης** για τις αποζημιώσεις αυτοκινήτου, προσθέτοντας περισσότερα σημεία επικοινωνίας. Με αυτόν τον τρόπο, οι πελάτες θα λαμβάνουν email σε όλα τα στάδια της διαδικασίας και εσείς θα είστε πάντα κοινοποιημένοι, έχοντας έτσι πλήρη εικόνα και τη δυνατότητα να τους υποστηρίζετε άμεσα και αποτελεσματικά. Οι ενημερώσεις θα αποστέλλονται στα παρακάτω στάδια:

- με το **άνοιγμα του φακέλου** (αριθμός ζημιάς, στοιχεία πραγματογνώμονα, περιοχές εξυπηρέτησης, ημερομηνία λήξης ερωτήματος προς την υπαίτια εταιρεία),
- με την **παραλαβή απάντησης** από την υπαίτια εταιρεία,
- με την **παραλαβή αρχικής και τελικής έκθεσης** του πραγματογνώμονα,
- με την **παραλαβή δικαιολογητικών αποζημίωσης** (τιμολόγια κλπ),



- με την **παραλαβή εξοφλητικής απόδειξης,**
- και με την **ολοκλήρωση πληρωμής** της αποζημίωσης.

Με τον τρόπο αυτό, τόσο εσείς όσο και οι πελάτες σας, γνωρίζετε με σαφήνεια σε ποιο στάδιο βρίσκεται κάθε αποζημίωση και ποια είναι τα επόμενα βήματα, γεγονός που διασφαλίζει ταχύτερη και πιο αξιόπιστη ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Σας ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία και την εμπιστοσύνη σας.

Με εκτίμηση,

**Νικόλαος Δελένδας**

Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων, Εκπαίδευσης  
& Ανάπτυξης Προϊόντων

**Ιωάννης Βασιλάτος**

Γενικός Διευθυντής Ψηφιακού  
Μετασχηματισμού, Εργασιών &  
Εξυπηρέτησης